

Beleidsdocument uitbesteding
**Stichting Bedrijfspensioenfonds
voor de Rijn- en Binnenvaart**



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Doelstelling beleid	3
3.	Huidige uitbestedingen en inkoop van diensten	4
4.	Uitbestedingsbeleid Pensioenfonds voor de Rijn- en Binnenvaart	5
4.1.	Definitie uitbesteding, inkoop en uitbestedingsrisico	5
4.2.	Reikwijdte van het uitbestedingsbeleid	6
4.3.	Uitgangspunten bij uitbesteding	6
4.4.	Uitbestedingsproces in stappen	7
4.5.	Belangenverstrengeling	8
4.6.	Criteria voor de selectie van een uitbestedingsrelatie	8
4.7.	Risk Self Assessment	9
4.8.	Onderuitbesteding	10
5.	Procedure monitoring en evaluatie kwaliteit uitbestede diensten	10
5.1.	Algemeen	10
5.2.	Monitoring	11
5.3.	Periodieke evaluatie	11
5.4.	Herziening uitbestedingstraject	12
6.	Inwerkingtreding	12



1. Inleiding

Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Rijn- en Binnenvaart (verder: het pensioenfonds of Pensioenfonds Rijn- en Binnenvaart) heeft werkzaamheden uitbesteed aan derden (verder: uitbestedingsrelaties). Deze werkzaamheden hebben betrekking op de pensioenadministratie, het vermogensbeheer en alle overige processen en activiteiten waarvan het bestuur van het pensioenfonds het in verband met de bedrijfsvoering zinvol acht om deze uit te besteden. De Pensioenwet stelt specifieke eisen aan het uitbestedingsbeleid van pensioenfonds. Zo moet het pensioenfonds ervoor zorgen dat de organisatie waaraan werkzaamheden zijn uitbesteed de wettelijke regels, die van toepassing zijn op het pensioenfonds, naleeft.

Aan uitbesteding is voor het pensioenfonds een aantal risico's verbonden. Het bestuur van het pensioenfonds heeft daarom beleid vastgesteld met betrekking tot de beheersing van risico's die samenhangen met de uitbesteding.

Het bestuur van het pensioenfonds is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van het te voeren beleid, ook voor het gedeelte van de werkzaamheden dat is uitbesteed.

Het uitbestedingsbeleid van het pensioenfonds is in overeenstemming met de relevante artikelen van de Pensioenwet, het Besluit uitvoering Pensioenwet en het Besluit financieel toetsingskader pensioenfonds.

Dit beleidsdocument uitbesteding is een nadere uitwerking van de beschrijving van het systeem van interne beheersing in de actuariële en bedrijfstechnische nota van het fonds.

Het beleid zal na elke relevante wijziging van omstandigheden worden geactualiseerd. Het beleid wordt periodiek geëvalueerd, maar ten minste één keer per drie jaar.

Dit beleidsdocument uitbesteding beschrijft:

- De doelstelling, reikwijdte, uitgangspunten en uitvoering van het uitbestedingsbeleid van Pensioenfonds Rijn- en Binnenvaart;
- De procedure, monitoring en evaluatie van de uitbestede diensten.

2. Doelstelling beleid

Het uitbestedingsbeleid heeft de volgende twee doelen:

1. Het waarborgen van een effectief en volledig proces bij het maken van de keuze om bepaalde werkzaamheden wel of niet uit te besteden.
2. Het vastleggen hoe het bestuur van Pensioenfonds Rijn- en Binnenvaart er zorg voor draagt dat de uitbestede werkzaamheden binnen de wettelijke regels van de Pensioenwet en overige wet- en regelgeving vallen en de uitvoering van de uitbestede werkzaamheden de afgesproken resultaten behaalt en volgens het door het bestuur geformuleerde uitbestedingsbeleid handelt op een wijze waarbij het bestuur zijn volledige verantwoording kan blijven nemen.

Keuze wel of niet uitbesteden

Op basis van de onderstaande overwegingen besluit het bestuur om wel of niet over te gaan tot het uitbesteden van bepaalde activiteiten:

- Kostenbesparing.
- Kwaliteits- en/of serviceverbetering.
- Expertise.
- Beperken van risico's.
- Wettelijke bepalingen.



Er worden eisen gesteld aan de uitbestedingsrelatie gericht op kernwaarden van het fonds. Hiernaast heeft het uitbestedingsbeleid tot doel om de procedures en maatregelen met betrekking tot de uitbesteding van werkzaamheden, als onderdeel van een beheerste en integere bedrijfsvoering vast te leggen.

Uitbestedingsovereenkomst

De afspraken omtrent de uitbesteding van werkzaamheden worden door het fonds schriftelijk vastgelegd in een uitbestedingsovereenkomst. In deze overeenkomst wordt in ieder geval geregeld:

1. welke werkzaamheden worden uitbesteed onder verwijzing, indien mogelijk, naar de administratieve organisatiebeschrijving van het pensioenfonds, alsmede de voorwaarden waaronder de uitbesteding plaatsvindt;
2. de onderlinge informatie-uitwisseling tussen het pensioenfonds en de uitvoerende partij en periodieke rapportage over de naleving van de kwaliteitsafspraken of de prestatiedoelen;
3. de kwaliteit van de dienstverlening, ofwel prestatiedoelen per uitbesteed proces;
4. de verplichting voor de uitvoerende partij om informatie waar de toezichthouder ter uitvoering van zijn wettelijke taak om vraagt rechtstreeks aan de toezichthouder ter beschikking te stellen;
5. de mogelijkheid voor het pensioenfonds om te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de wijze waarop de uitvoering van de werkzaamheden door uitvoerende partij geschiedt;
6. de verplichting voor de uitvoerende partij om het pensioenfonds in staat te stellen blijvend te voldoen aan het bij of krachtens de Pensioenwet dan wel de Wet verplichte beroepspensioenregeling bepaalde (waaronder waarborging van scheiding gegevens en bestanden van verschillende opdrachtgevers en privacy aspecten);
7. de mogelijkheid voor de toezichthouder om onderzoek ter plaatse te doen of te laten doen bij de uitvoerende partij;
8. de wijze waarop de overeenkomst wordt beëindigd, en de wijze waarop wordt gewaarborgd dat het pensioenfonds de werkzaamheden na beëindiging van de overeenkomst weer zelf kan uitvoeren of door een andere uitvoerende partij kan laten uitvoeren;
9. dat de medewerkers van de derde onderworpen zijn aan een gedragscode die ten minste gelijkwaardig is aan die van het pensioenfonds. Deze eis van minimale gelijkwaardigheid dient periodiek aangetoond te worden door de uitvoerende partij, bijvoorbeeld door opname van een verklaring in de Service Level Agreement;
10. De uitvoerende partij is verplicht om (een vermoeden van) incidenten binnen haar eigen organisatie dan wel bij derden die in opdracht van de uitvoerende partij werkzaamheden verrichten, zo spoedig mogelijk na het bekend zijn geworden van (een vermoeden tot) een incident hiervan melding te doen aan het fonds.

3. Huidige uitbestedingen en inkoop van diensten

Uitbestedingen

Het pensioenfonds heeft momenteel de volgende werkzaamheden uitbesteed:

- pensioenadministratie;
- bestuursondersteuning;
- communicatie;
- beleggingsadministratie;
- belegging van het vermogen van het pensioenfonds;
- performance meting, beleggingsrapportages en de operationele ondersteuning bij vermogenstransacties;



- operationele uitvoering risicomanagement;
- de actuariële sleutelfunctie.

Inkoop van diensten

Naast het uitbesteden van werkzaamheden koopt het pensioenfonds diverse diensten in bij derden. Het pensioenfonds onderscheidt daarbij de volgende categorieën:

1. Certificering en controle, waaronder begrepen de certificerend actuaaris, de externe accountant en de compliance officer.
2. Advisering (waaronder begrepen juridische en actuariële advisering en ondersteuning op het gebied van vermogensbeheer en strategie).
3. Overige diensten (waaronder begrepen de notaris en de vergadertool).

De uitgangspunten en criteria uit het uitbestedingsbeleid van het pensioenfonds zijn hierop van overeenkomstige toepassing, indien en voor zover mogelijk. Het pensioenfonds behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om bij de inkoop van diensten het "uitbestedingsproces" aan te passen.

Contractenregister

Het pensioenfonds houdt een contractenregister bij waarin het onderstaande is opgenomen.

- de werkzaamheden die zijn uitbesteed en structureel worden ingekocht;
- aan wie de werkzaamheden zijn uitbesteed;
- hoe de afspraken zijn vastgelegd;
- wat de looptijd van de afspraken/overeenkomst is;
- wat de eventuele opzegtermijn is;
- of er sprake is van een toepassing in de cloud en specificatie daarvan.

4. Uitbestedingsbeleid Pensioenfonds voor de Rijn- en Binnenvaart

4.1. Definitie uitbesteding, inkoop en uitbestedingsrisico

Onder de uitbesteding in de zin van dit beleidsdocument vallen de kernprocessen van het fonds: pensioenadministratie, bestuursondersteuning (waaronder risicomanagement), beleggingsadministratie, belegging van het vermogen van het pensioenfonds en performancemeting, beleggingsrapportage en de operationele ondersteuning bij vermogenstransacties. Externe adviezen op actuariële, juridisch en fiscaal gebied en functie van de compliance officer vallen hier niet onder.

Naast het uitbesteden van werkzaamheden kan het pensioenfonds ervoor kiezen om (op niet structurele basis) diensten in te kopen bij derden. Onder inkoop van diensten vallen alle diensten die worden afgenomen bij externe partijen die in formele zin niet onder uitbesteding van werkzaamheden vallen, bijvoorbeeld het inwinnen van advies. Dit betreft tevens werkzaamheden die het pensioenfonds niet zelf mag uitvoeren maar extern moet beleggen, waaronder certificerings- en controlewerkzaamheden met betrekking tot het jaarwerk.

Het uitbestedingsrisico is het risico dat de continuïteit van de bedrijfsvoering, de integriteit en/of kwaliteit van de aan derden uitbesteede werkzaamheden dan wel door deze derden ter beschikking gestelde apparatuur en personeel wordt geschaad.

4.2 Reikwijdte van het uitbestedingsbeleid

Het uitbestedingsbeleid is van toepassing op contracten of overeenkomsten waarbij sprake is van uitbesteding. Het uitbestedingsbeleid is van toepassing op alle bestaande en/of nieuwe uitbestedingsovereenkomsten, gedurende de gehele looptijd van die overeenkomsten.

Naast het uitbesteden van werkzaamheden koopt het pensioenfonds diverse diensten in bij derden. De uitgangspunten en criteria uit het uitbestedingsbeleid van het pensioenfonds zijn hierop van overeenkomstige toepassing, indien en voor zover mogelijk.

Het pensioenfonds besteedt niet uit:

- taken en werkzaamheden van personen die het dagelijks beleid bepalen, daaronder mede verstaan het vaststellen van beleid en het afleggen van verantwoording over het gevoerde beleid;
- werkzaamheden waarvan uitbesteding de verantwoordelijkheid van het pensioenfonds voor de organisatie en beheersing van bedrijfsprocessen en het toezicht daarop kan ondermijnen;
- indien de uitbesteding een belemmering kan vormen voor een adequaat toezicht op de naleving van het bij of krachtens de Pensioenwet bepaalde.

4.3 Uitgangspunten bij uitbesteding

Het pensioenfonds hanteert de volgende uitgangspunten bij haar uitbestedingsbeleid:

- Het bestuur besteedt geen werkzaamheden uit die niet mogen worden uitbesteed.
- Het bestuur blijft eindverantwoordelijk voor de uitbestede bedrijfsprocessen en bedrijfsactiviteiten.
- Het bestuur draagt zorg voor een systematische analyse van risico's die samenhangen met de uitbesteding van werkzaamheden en voor procedures en maatregelen met betrekking tot de uitbesteding van werkzaamheden als onderdeel van een beheerste en integere bedrijfsvoering.
- Het bestuur draagt er zorg voor dat de afspraken met betrekking tot uitbesteding van werkzaamheden schriftelijk worden vastgelegd in een (Service Level) overeenkomst. In deze overeenkomst worden in ieder geval de onderstaande aspecten opgenomen:
 - De specifieke werkzaamheden die de uitvoerder verricht voor het fonds, onderverdeeld in administratieve, financiële, actuariële, juridische, en overige werkzaamheden;
 - De verplichting deze werkzaamheden op een efficiënte, zorgvuldige en professionele manier uit te voeren. De uitvoerder wordt last en volmacht verleend om al datgene te doen wat gewenst, nuttig of noodzakelijk is in het belang van het fonds en wat voortvloeit uit de hem opgedragen taken;
 - Het zorgvuldig (IT-)beheer van documentatie, informatie en gegevens van het fonds, deelnemers en pensioengerechtigden, alsmede een borging van behoud van informatie in geval van calamiteiten;
 - De verplichting tot geheimhouding van de (persoon)gegevens van het fonds en de verklaring in te staan voor de deskundigheid en de betrouwbaarheid van het personeel dat met de uitvoering van de werkzaamheden wordt belast. Voor zover er bij de uitbesteding persoonsgegevens worden verwerkt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), doet het fonds alleen een beroep op uitbestedingsrelaties die afdoende garanties bieden met betrekking tot beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens en de privacy rechten van betrokkenen te waarborgen overeenkomstig de AVG. Het fonds sluit in dit kader een verwerkersovereenkomst met de uitbestedingsrelatie. Het fonds behoudt volledige zeggenschap over het doel en de middelen van de gegevensverwerking;



- De vermogensbeheerders geven een verklaring af die nodig is voor een adequate beheersing van de risico's;
- o Met de vermogensbeheerders zijn aanvullende SLA-afspraken gemaakt. Een deel van de vermogensbeheerkosten is afhankelijk gemaakt van deze SLA-afspraken;
- o Waarborging dat de uitvoerende organisatie aan De Nederlandsche Bank (DNB) alle gevraagde inlichtingen verstrekt, zo nodig DNB toegang geeft tot de relevante boeken en administratieve bescheiden en aanwijzingen van DNB zal opvolgen;
- o Voldoen aan de verplichting om het pensioenfonds in staat te stellen tot naleving van relevante wet en regelgeving;
- Het pensioenfonds gaat over tot uitbesteding van bedrijfsprocessen en/of bedrijfsactiviteiten indien en voor zover daardoor:
 - o de bedrijfsvoering van het pensioenfonds effectiever en efficiënter wordt;
 - o de continuïteit van de bedrijfsvoering van het pensioenfonds kan worden gewaarborgd;
 - o de kwaliteit van de bedrijfsvoering van het pensioenfonds op constant niveau kan worden gehouden;
 - o de risico's adequaat kunnen worden beheerst; en
 - o door het pensioenfonds continu kan worden voldaan aan wet- en regelgeving.
- Het pensioenfonds zorgt ervoor dat door de uitbesteding het bereiken van de statutaire doelstelling en de belangen van de bij het pensioenfonds betrokken deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en werkgevers niet in gevaar komen.
- Het bestuur van het pensioenfonds selecteert een uitbestedingsrelatie op basis van objectief vast te stellen criteria zoals kwaliteit, prijs en marktconformiteit. De uitbestedingsrelatie voldoet aan de in dit document geformuleerde criteria. Het bestuur laat zich bij de selectie bijstaan door het bestuursbureau en zo nodig door een onafhankelijke adviseur.
- Het beloningsbeleid van het pensioenfonds is mede van toepassing op werkzaamheden die aan uitbestedingspartijen zijn opgedragen.
- Het pensioenfonds houdt zich bij de uitbesteding aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving en ziet erop toe dat ook de uitbestedingsrelatie zich houdt aan de wet- en regelgeving die voor de uitvoering van de uitbestede werkzaamheden geldt. Ook geeft het pensioenfonds opvolging aan de normen uit de Code Pensioenfonds.
- Het pensioenfonds heeft de mogelijkheid om te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de wijze waarop de uitvoering van de werkzaamheden door de uitbestedingsrelatie geschiedt.
- Structurele aandacht en goede afspraken met de uitbestedingsrelatie, periodieke monitoring en evaluatie en tijdig optreden zijn belangrijke voorwaarden voor de uitbesteding van werkzaamheden.

4.4 Uitbestedingsproces in stappen

Indien het pensioenfonds besluit tot het uitbesteden van werkzaamheden waarborgt het bestuur een effectief proces bij de selectie van een uitvoerende organisatie.

Stap 1: voorbereiden besluit tot uitbesteding

Voordat activiteiten of processen worden uitbesteed voert het bestuur van Pensioenfonds Rijn- en Binnenvaart een risicoanalyse uit waarin is opgenomen:

1. Een beschrijving van de uit te besteden activiteiten of processen.
2. De te verwachten impact van uitbesteding van de activiteiten of processen.
3. Een kosten-baten analyse van de uitbesteding van die activiteiten of processen.
4. Een analyse van de financiële, operationele en reputatiegerelateerde risico's en de vereiste toezichtmaatregelen.
5. De afspraken over de wijze waarop de uit te besteden activiteiten of processen worden uitgevoerd.



Stap 2: selectie opdrachtnemer aan wie wordt uitbesteed

Indien de risicoanalyse (stap 1) leidt tot een positief oordeel doorlopen de portefeuillehouder(s) en het bestuursbureau het volgende proces:

1. Voorbereiden selectie uitbesteding; hierin onder meer de vraag of al dan niet een onafhankelijke derde wordt betrokken bij het selectieproces
2. Opvragen van informatie bij potentiële kandidaten
3. Opvragen offertes bij minimaal drie potentiële kandidaten
4. Toets of er geen belangenverstremgeling, privé dan wel zakelijk aan de orde zou kunnen zijn met potentiële kandidaten
5. Onderhandelen
6. Indien van toepassing: melden uitbesteding aan DNB*
7. Besluit

Stap 3: formaliseren van de uitbestedingsrelatie

Na het bestuursbesluit worden de uiteindelijke afspraken vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst die voldoet aan de wettelijke eisen. Eventuele detailwerkafspraken worden vastgelegd in een bijbehorende Service Level Agreement (SLA). Hierin zijn onder meer de prestatie-indicatoren opgenomen, waaronder de kwaliteit, tijdigheid, servicegraad, die als basis dienen voor de periodieke monitoring.

* Toelichting bij melding van de uitbesteding aan DNB:

In geval van materiële uitbesteding waarbij eventueel cloud-oplossingen van toepassing zijn, dient melding gedaan te worden bij DNB. Materialiteit kan worden beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:

- Het kritieke karakter en het profiel van inherente risico's van de uit te besteden activiteiten, dat wil zeggen de vraag of de activiteiten essentieel zijn voor de bedrijfsvoering en/of continuïteit van het pensioenfond en de verplichtingen jegens (aangesloten) ondernemingen en deelnemers;
- Het directe operationele effect van onderbrekingen en de daarmee gepaard gaande juridische risico's en reputatierisico's;
- Het effect dat een verstoring van de uit te besteden activiteit kan hebben op de verwachte inkomsten van het pensioenfonds;
- Het effect dat een schending van de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van de gegevens kan hebben op het pensioenfonds en (aangesloten) ondernemingen en deelnemers.

Melding aan DNB worden gedaan vóór de datum dat de betreffende uitbesteding aanvangt.

4.5 Belangenverstremgeling

Bij besluitvorming omtrent uitbesteding neemt het bestuur de relevante bepalingen van de gedragscode en het integriteitsbeleid van het pensioenfonds met betrekking tot het melden van een (potentieel) belangenconflict in acht. Hiermee wordt voorkomen dat een besluit wordt genomen op basis van andere belangen dan die van het pensioenfonds, of dat de schijn hiervan wordt gewekt.

4.6 Criteria voor de selectie van een uitbestedingsrelatie

De criteria voor de uitbestedingsrelatie zijn:

- voldoen aan wet- en regelgeving;



- de duurzaamheid van de dienstverlening en het voortbestaan van de dienstverlener zijn gewaarborgd door een integraal financieel gezonde toestand en een goede administratieve en interne organisatie;
- er wordt gekeken naar de reputatie van de beoogde uitbestedingsrelatie);
- voor zover het de uitbesteding van het vermogensbeheer en de pensioenadministratie betreft, beschikt de uitbestedingsrelatie over een ISAE 3402 verklaring type II of daaraan gelijkwaardige certificeringen;
- het bestuur vraagt bij de uitbestedingsrelatie op welke processen niet onder de ISAE 3402 of vergelijkbare certificering vallen en vergewist zich ervan op welke wijze de uitbestedingsrelatie de kwalitatieve uitvoering van deze processen borgt;
- indien sprake is van clouddiensten moet de uitbestedingsrelatie het pensioenfonds in staat stellen om de benodigde risicoanalyse uit te voeren en melding te maken aan DNB voordat de clouddienst daadwerkelijk wordt gebruikt in de uitvoering van de dagelijkse dienstverlening aan het pensioenfonds. Het fonds kan besluiten om clouddiensten op grond van de uitkomsten van de risicoanalyse niet te gebruiken;
- de uitbestedingsrelatie beschikt over de kwaliteiten die voor een goede uitvoering van de uitbestede bedrijfsprocessen of -activiteiten nodig zijn en voldoet aan eventuele door het bestuur specifiek gestelde kwaliteitsaanduidingen;
- heeft kennis en ervaring met een bedrijfstakpensioenfonds;
- heeft een gedragscode, een incidentenregeling en een klokkenluidersregeling ingevoerd;
- heeft – indien van toepassing op het type onderneming van de uitbestedingsrelatie – een beloningsbeleid vastgesteld dat in overeenstemming is met de daarvoor geldende wet- en regelgeving of de door de toezichthoudende instantie gestelde eisen of normen;
- de uitbestedingsrelatie beschikt over de nodige certificeringen en/of vergunningen;
- de kwaliteit, continuïteit, deskundigheid en integriteit van de uitvoering van de uitbestede bedrijfsprocessen en activiteiten zijn gedurende de periode van uitbesteding gewaarborgd;
- de uitbestedingsrelatie heeft voorzien in een proces van continue bijwerken van “back-ups” van bestanden en mutaties daarin en in een adequaat noodstelsel bij onvoorziene omstandigheden;
- de uitbestedingsrelatie stelt het bestuur onmiddellijk in kennis van incidenten;
- de uitbestedingsrelatie verstrekt voor zover relevant de toezichthouder alle relevante informatie;
- de uitbestedingsrelatie biedt de toezichthouder de mogelijkheid om onderzoek ter plaatse te doen of te laten doen;
- de uitbestedingsrelatie is te allen tijde bereikbaar en is op het hoogste niveau aanspreekbaar;
- Vertrouwelijke informatie: het pensioenfonds komt met de uitbestedingsrelatie overeen dat de door het pensioenfonds aangeleverde gegevens niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Bij uitbesteding van activiteiten dient de uitbestedingsrelatie voldoende te waarborgen dat indien hij werkzaam is voor meer dan een opdrachtgever de gegevens en bestanden van de verschillende opdrachtgevers logisch gescheiden zijn en privacy aspecten zijn gewaarborgd. Indien persoonsgegevens verwerkt worden, zal een gegevensverwerkersovereenkomst worden verlangd.

4.7 Risk Self Assessment

Pensioenfonds Rijn- en Binnenvaart onderscheidt per uitbestede activiteit de volgende drie algemene risico's:

- Continuïteit bedrijfsvoering: het risico dat de continuïteit van (een deel van) de bedrijfsvoering van de instelling in gevaar komt als gevolg van ontoereikende financiële soliditeit van de tegenpartij, contractbreuk of het beëindigen van de activiteiten door de tegenpartij.



- Integriteit: het risico dat de reputatie dan wel de financiële positie van het pensioenfonds wordt geschaad als gevolg van het niet integer zijn van de bedrijfsvoering van de partij waaraan werkzaamheden zijn uitbesteed. Hieronder valt ook het risico van ongewenst omgaan met vertrouwelijke gegevens door de tegenpartij en het handelen met voorkennis bij de vermogensbeheerder(s).
- Kwaliteit dienstverlening: het risico dat de door de externe partij geleverde kwaliteit van de werkzaamheden niet in overeenstemming is met het door de instelling gewenste dan wel aan belanghebbenden toegezegde kwaliteitsniveau.

Het bestuur voert minimaal eens per twee jaar een Risk self assessment (RSA) van de uitbestedingsrisico's uit en past het uitbestedingsbeleid aan als de uitkomsten van de RSA daartoe aanleiding geven. Daarnaast maakt een risicoanalyse onderdeel uit van iedere nieuwe of hernieuwde uitbesteding.

4.8 Onderuitbesteding

Het bestuur blijft eindverantwoordelijk voor, en behoudt volledige zeggenschap over de uitbestede activiteiten of processen. Dit geldt ook onverminderd wanneer uitbestedingsrelaties op hun beurt activiteiten of processen uitbesteden aan andere dienstverleners (hierna: onderuitbesteding). Dit betekent dat het bestuur voldoende zicht moet krijgen en houden op de gehele keten van uitbesteding.

Het bestuur verlangt dat de uitbestedingsrelatie aantoonbaar beschikt over een beleid dat voldoende waarborgen biedt voor het pensioenfonds om de risico's voortvloeiend uit onderuitbesteding te beheersen, zodat het bestuur in control blijft. Dit betekent dat het uitbestedingsbeleid van de uitbestedingsrelatie ten minste dient te voldoen aan de pensioenrechtelijke uitbestedingsvoorschriften. Dit houdt onder meer dat:

- de uitbestedingsrelatie uitsluitend een (onder)dienstverlener mag inschakelen als die partij over een beheerste en integere bedrijfsvoering beschikt;
- de onderuitbestedingsovereenkomst aan dezelfde eisen voldoet als de uitbestedingsovereenkomst tussen pensioenfonds en uitbestedingsrelatie (de hoofddienstverlener).

Om zicht te houden op de gehele keten van uitbesteding wordt in de uitbestedingsovereenkomst opgenomen of en onder welke voorwaarden onderuitbesteding mogelijk is. Verder wordt in de uitbestedingsovereenkomst opgenomen dat de prestaties van andere dienstverleners worden meegenomen in de periodieke rapportage over de (kwaliteit van de) uitvoering die het bestuur ontvangt. In voorkomende gevallen formuleert het bestuur vooraf uitgangspunten die de uitbestedingsrelatie geacht wordt te hanteren bij het sluiten van overeenkomsten met andere dienstverleners.

5. Procedure monitoring en evaluatie kwaliteit uitbestede diensten

5.1. Algemeen

Het bestuur heeft als taak om toe te zien op de uitvoering en kwaliteit van de uitbestede taken. Deze taken zijn door het bestuur uitbesteed aan de verschillende portefeuillehouders en/of personen. Deze taak vormt een structureel onderdeel van de werkzaamheden van het bestuur en de portefeuillehouders van het fonds. Zowel periodiek als incidenteel voert het bestuur toezicht uit op de uitbestede taken en controleert of de wijze van uitvoering nog steeds voldoet aan de

daaraan te stellen eisen. Daarbij laat het bestuur zich periodiek informeren over de status van de risico's, de kwaliteit van de beheersing en de status van de verbeteracties rondom de uitbestede processen.

Indien de uitkomsten van de evaluaties en controles hiertoe aanleiding geven stuurt het bestuur de uitvoerende organisatie zo spoedig mogelijk bij. Indien de uitvoerende organisatie niet tijdig in staat blijkt om de geconstateerde tekortkomingen te verhelpen gaat het bestuur over tot heroverweging van de uitbesteding.

5.2. Monitoring

Als onderdeel van de afspraken met de uitvoerende organisatie wordt vastgelegd op welke wijze de monitoring van de naleving van de afspraken plaats vindt. De portefeuillehouders controleren met behulp van het bestuursbureau periodiek of de afspraken met de uitvoerende organisatie correct en tijdig worden nagekomen. Deze controle vindt onder meer plaats op basis van frequente rapportages conform de SLA die zijn voorzien van een gedegen toelichting. Deze rapportages zien ook op klachten, incidenten en uitzonderingen. Indien de monitoring van de afspraken leidt tot de constatering dat de afgesproken niveaus van dienstverlening niet worden gerealiseerd zal, onverwijld actie worden ondernomen. In samenwerking met de uitvoerende organisatie zullen de oorzaken achterhaald worden en zullen maatregelen worden getroffen om het gewenste niveau te kunnen realiseren. Indien geconstateerd wordt dat er sprake is van structurele problemen die niet op korte termijn oplosbaar zijn, dient het bestuur zich te beraden omtrent beëindiging van de uitbesteding.

Waarborgen en normen voor de kwaliteit van uitbestede werkzaamheden

De kaders waarbinnen de werkzaamheden zijn uitbesteed, zijn vastgelegd in schriftelijke overeenkomsten. Het bestuur ziet er gedurende de gehele periode van uitbesteding op toe dat blijvend wordt voldaan aan de criteria die bij de selectie van de uitbestedingsrelatie gelden. In de uitbestedingsovereenkomst wordt in ieder geval geregeld hetgeen bij of krachtens de Pensioenwet wordt voorgeschreven en worden bepalingen opgenomen over:

- de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften of andersoortige voorschriften op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en andere vertrouwelijke gegevens;
- de beveiliging van de bestanden van het pensioenfonds, de toegang tot deze bestanden en de in verband daarmee afgegeven en af te geven autorisaties;
- de aansprakelijkheid voor en de kosten van fouten die bij de uitvoering van de uitbestede werkzaamheden worden gemaakt.

SLA

Een gedetailleerde beschrijving van de uitbestede werkzaamheden ten aanzien van de pensioenadministratie of het vermogensbeheer, is vastgelegd in een service level agreement (SLA). In de SLA zijn de uitbestede werkzaamheden gekoppeld aan specifieke kwaliteitsnormen op het gebied van tijdigheid, juistheid en volledigheid. Het serviceniveau en de overeengekomen sancties wanneer niet aan de gestelde normen is voldaan worden in de SLA verwoord. Ten aanzien van specifieke werkzaamheden (pensioenbeheer, vermogensbeheer, vastgoedbeheer, custody) kunnen te leveren prestaties nog nader in de bijlagen van de SLA omschreven zijn.

5.3. Periodieke evaluatie

Het bestuur evalueert periodiek of de wijze waarop de uitbestede bedrijfsprocessen en -activiteiten worden uitgevoerd nog in overeenstemming is met de gemaakte afspraken. Deze monitoring en evaluatie gebeuren door:



- monitoring van de periodieke SLA-rapportage door de uitbestedingsrelatie;
- monitoring van de ISAE-3402 rapportage van de uitbestedingsrelatie;
- het betrekken van het verslag en de verklaring van de waarmerkend actuaris en het verslag van de accountant van het pensioenfonds;
- periodiek overleg tussen de uitbestedingsrelatie en het bestuur van het pensioenfonds;
- monitoring door periodieke audits en site visits bij de uitbestedingsrelatie.

Periodiek, in ieder geval aan het einde van een contractperiode, zorgen de portefeuillehouders voor een evaluatie met de uitbestedingsrelatie behorende bij hun aandachtsgebied. Vervolgens beoordelen de portefeuillehouders of de uitbesteding conform de daaraan te stellen vereisten plaatsvindt en koppelen de portefeuillehouders de bevindingen terug aan het bestuur.

5.4. Herziening uitbestedingstraject

Als onderdeel van de periodieke evaluatie van de uitbesteding adviseren de portefeuillehouders aan het bestuur of een voortzetting van de uitbesteding wenselijk is. Het bestuur neemt daarover uiteindelijk een beslissing. Los van de periodieke evaluatie kunnen de portefeuillehouders naar aanleiding van andere toetsingsmomenten of incidenten het bestuur adviseren om te besluiten om een uitbesteding te heroverwegen. Indien de portefeuillehouders signalen bereiken dat de afgesproken niveaus van dienstverlening niet worden gerealiseerd zal onverwijld actie worden ondernomen. In samenwerking met de uitvoerende organisatie zullen de oorzaken achterhaald worden en zullen maatregelen worden getroffen om het gewenste niveau te kunnen realiseren.

6. Inwerkingtreding

Dit document kan worden aangehaald als "Beleidsdocument uitbesteding". Het beschreven beleid is vastgesteld door het bestuur op 18 maart 2019 en treedt in werking per dezelfde datum. Dit Uitbestedingsbeleid kan worden gewijzigd bij besluit van het bestuur.